Niveau(x) d'enseignement: 9 Numéro EDUQ : 9570090
Centre d'intérêt: 912

Bélisle, Rachel.

Efforts d'accessibilité : les organismes publics et la population québécoise ayant des difficultés à lire ou à écrire / Rachel Bélisle. -- Montréal : Institut canadien d'éducation des adultes, [1993].
10, [29] p. ; 28 cm.

La couv. porte en outre: Le droit d'apprendre. Comprend des bibliogr.

Vedette(s)-secondaire(s): Institut canadien d'éducation des adultes

---

Descripteur(s): Alphabétisation * Accès à l'information * Accès à l'éducation * Organisme * Projet * Education des adultes

---

A partir des résultats d'une enquête auprès de 32 organismes publics et d'une première analyse des données recueillies, ce document donne une vue d'ensemble des actions entreprises, depuis 1990, pour rendre les services davantage accessibles à la population québécoise ayant des difficultés à lire ou à écrire. Il peut s'agir de mesures de lisibilité de formulaires, de l'utilisation de termes spécialisés avec explications, du recours à l'audiovisuel, de la sensibilisation du personnel, etc. Contient les fiches descriptives de quatorze expériences pour lesquelles on disposait de plus d'informations.

95-70090

Le Droit d'Apprendre

INSTITUT CANADIEN
D'ÉDUCATION
DES ADULTES

Les organismes publics et la population québécoise
ayant des difficultés à lire ou à écrire

EFFORTS D'ACCESSIBILITÉ

Rachel Bélisle
Consultante en animation des milieux et en développement d'outils andragogiques

5225, RUE BERRI, BUREAU 300, MONTRÉAL, QUÉBEC H2J 2S4
TÉLÉPHONE: (514) 948-2044 TÉLÉCOPIEUR: (514) 948-2046

Les organismes publics et la population québécoise ayant des difficultés à lire ou à écrire

EFFORTS D'ACCESSIBILITÉ

Rachel Bélisle
Consultante en animation des milieux et en développement d'outils andragogiques

Introduction

1. Point de départ : le projet Une société sans barrières

2. L'enquête

3. Portrait des réalisations
   3.1 Les organismes et leurs projets
   3.2 Identification des pratiques ou méthodes de travail
   3.3 Portée des projets

4. Contexte d'intervention

5. Fiches descriptives

Annexes : Niveaux d'aptitude en lecture selon Statistique Canada
Alphabétisation au quotidien

Merci à Bernard Vallée et François Soucisse de l'ICÉA pour leurs commentaires et la révision linguistique du texte.

NOTE
Le présent document remplace le Document d'accompagnement de la rencontre du 2 décembre 1992. Quelques modifications ont été apportées au texte, particulièrement dans certaines fiches descriptives. La reproduction d'extraits du présent document est autorisée, à condition d'en indiquer la source.

ICÉA
Janvier 1993

INTRODUCTION

Le 2 décembre 1992 a eu lieu une rencontre ayant pour sujet «Les efforts d'accessibilité faits par des organismes publics pour mieux desservir la population québécoise ayant des difficultés à lire ou à écrire». Son but était de susciter les échanges sur ce sujet. La rencontre était organisée par l'Institut canadien d'éducation des adultes (ICÉA).

Le présent document de travail avait comme objectif pratique d'aider les participantes et les participants à suivre les différentes présentations de la rencontre. Ce document fait état des résultats d'une enquête ainsi que d'une première analyse des données recueillies. Il a été préparé de manière :

1) à donner une vue d'ensemble des actions entreprises, depuis 1990, par des organismes publics visant à rendre leurs services plus accessibles à la population québécoise ayant des difficultés à lire ou à écrire;

2) à faciliter la création ou la consolidation de liens entre des personnes engagées dans des projets d'accessibilité.

1. POINT DE DÉPART : LE PROJET UNE SOCIÉTÉ SANS BARRIERES

En 1990, l'ICÉA menait conjointement avec le Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec (RGPAQ) et la Centrale de l'enseignement du Québec (CEQ) un projet pour favoriser l'exercice des droits des personnes analphabètes. Ce projet a donné lieu au Forum «Une société sans barrières», au concours «Des imprimés accessibles!» et à la publication de deux documents de soutien à la sensibilisation et à l'adaptation de pratiques.

Les activités de ce projet interpellaient l'ensemble des intervenantes et intervenants sociaux, qu'ils soient du secteur public, privé ou communautaire. Les participantes et participants affirmaient, à la sortie du forum, que leur participation à l'événement leur permettrait de contribuer à faire tomber des obstacles à l'exercice des droits des personnes analphabètes. Plus du tiers des 260 participantes et participants inscrits au forum provenait des services publics à la population.

L'ICÉA a voulu connaître, deux ans plus tard, les actions entreprises dans ce secteur et motiver les différents organismes à poursuivre leurs efforts d'accessibilité. À lui seul, le nombre de personnes ayant des difficultés à lire et à écrire en droit de recevoir des services de qualité des organismes publics justifiait que l'ICÉA choisisse de mettre un premier focus sur les démarches d'accessibilité de ce groupe d'organismes.

2. L'ENQUETE

L'ICÉA m'a demandé de dresser un tableau de la situation en 1992. Il ne s'agissait pas de recueillir des données quantitatives puisque nous n'avions ni le temps, ni les moyens de faire une enquête de ce type.

Pour obtenir des données qualitatives sur des projets d'accessibilité, j'ai utilisé comme point de départ le dossier du projet «Une société sans barrières» dont j'étais la coordonnatrice. J'ai procédé par entrevues téléphoniques. Lorsque du matériel était disponible, mes interlocutrices et interlocuteurs me l'ont fait parvenir avec beaucoup de générosité. L'enquête s'est déroulée de juillet à octobre 1992.

Au cours des échanges, certaines personnes m'ont parlé de projets d'accessibilité[1] en cours dans d'autres organismes publics. En tout, j'ai contacté 32 organismes publics pour des fins d'entrevues. Il s'agit de ministères fédéraux et québécois, sociétés d'état et organismes municipaux.

Parmi les personnes contactées au cours de l'enquête, une seule a affirmé que son organisme n'avait pas de préoccupation particulière face à la clientèle ayant des difficultés en lecture ou en écriture. Des personnes de neuf organismes différents nous ont dit être préoccupées par les besoins de cette clientèle mais que leur organisme n'avait pas mis en marche de projet afin de rendre les services ou les informations plus accessibles. Dans certains cas on faisait de la référence à des organismes d'alphabétisation. Je n'ai pas considéré cette pratique, tout à fait pertinente, comme un effort d'accessibilité.

Parmi les 32 organismes contactés, j'ai donc retenu 22 organismes publics faisant des efforts pour rendre leurs services accessibles à leur clientèle ayant des difficultés à lire ou à écrire ou à des personnes en démarche d'alphabétisation. Dans quelques cas, les projets ont comme groupe-cible les personnes côtoyant ou intervenant auprès d'elles. Plusieurs de ces projets étant récents, nous disposons de très peu de données sur leur réussite. L'enquête **ne permet donc pas de savoir si** ces efforts ont permis à la clientèle ayant des difficultés à lire ou à écrire d'avoir un **meilleur accès aux services**. Pour mesurer l'impact de ces projets, il faudra attendre le résultat des démarches d'évaluation qui sont en cours, qui sont projetées ou qui restent à définir.

3. PORTRAIT DES RÉALISATIONS

3.1 LES ORGANISMES ET LEURS PROJETS

Le Tableau 1 *Expériences comportant des efforts d'accessibilité* présente les 22 organismes ainsi que 41 projets sous leur responsabilité. Le matériel recueilli est déposé à l'ICEA. Les projets pour lesquels je disposais de plus d'informations tangibles ont été l'objet d'une fiche descriptive. Il s'agit généralement des projets les plus avancés.

J'ai identifié 2 organismes municipaux, 7 organismes fédéraux et 13 organismes québécois faisant des efforts pour mieux desservir la population québécoise ayant des difficultés à lire ou à écrire. Même si plusieurs de ces 41 projets sont d'envergure limitée, il s'agit d'une évolution significative si l'on compare ces résultats avec les informations obtenues par un groupe de travail du Secrétariat à l'Éducation des adultes en février 1988, dans le cadre de travaux du Comité interministériel de l'éducation des adultes; par le projet «Une société sans barrières» en 1990; par le MMSRFP en 1991.

---

[1] Implicitement, l'enquête était orientée vers les services en langue française.

ICÉA 1992

TABLEAU 1: *Expériences comportant des efforts d'accessibilité*

Organismes	Projets
Approvissiomements et Services Canada	1. Simplification des formulaires
Bibliothèque municipale de Montréal	2. Création d'une collection (Fiche A)
Commission de l'Emploi et de l'immigration (MTL)	3. Dépliant de sensibilisation du personnel
Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST)	4. Guide imprimé (Fiche B) 5. Cassette (Fiche B) 6. Plan d'action 7. Révision de la correspondance 8. Développement d'audio-visuel
Communication-Québec (Ile de Montréal) Communication-Québec (central)	9. Carte d'accès 1990 10. Formation du personnel à l'accueil
Consommation et Affaires commerciales Canada	11. Série de feuillets (Fiche C)
Directeur général des élections	12. Plus d'emphase sur la TV 13. Manuel de l'électeur sur cassette (?)
Élections Canada	14. Simplification outils recensement 15. Cassette d'information 16. Message à l'entourage (ex. : détenus)
Énergie, Mines et ressources	17. Série de feuillets (Fiche D)
Hydro-Québec	18. Efforts dans la plupart des publications
Ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche (DRQ)	19. Guide visuel (Fiche E)
Ministère de la main-d'oeuvre, de la Sécurité du Revenu et de la formation professionnelle (MMSRFP)	20. Plan d'action et suivi (Fiche F) 21. Révision de documents d'information (G) 22. Brochure et dépliants (Fiche H) 23. Enquête auprès d'autres ministères 24. Enquête auprès des centres Travail-Québec 25. Brochure de sensibilisation du personnel 26. Implantation du logiciel SATO
Multiculturalisme et Citoyenneté	27. Guide de rédaction (Fiche I) 28. Ateliers de formation (Fiche J) 29. Révision de documents publics
Musée de la civilisation	30. Visites adaptées (Fiche K)
Office municipal d'habitation de Montréal	31. Révision de la correspondance
Office de protection du consommateur	32. Bandes dessinées
Protecteur du citoyen	33. Feuillet validé (Fiche L) 34. Dépliant général validé 35. Révision de la correspondance 36. Sensibilisation de ressources humaines
Radio-Québec	37. Téléroman éducatif (Fiche M)
Régie du logement	38. Bail 1991 39. Lisibilité de formulaires
Régie des rentes	40. Révision de la correspondance
Santé et Bien-être social Canada	41. Programme adapté (Fiche N)

L'attention particulière portée à la population ayant des difficultés à lire ou à écrire prend des formes variables. La notion d'accessibilité aux services publics à cette clientèle fait l'objet d'une compréhension qui semble relativement homogène parmi les personnes consultées. Il s'agit de faire en sorte que les services offerts à l'ensemble de la population soient les plus accessibles possible aux personnes ayant des habiletés limitées en lecture et en écriture Les expressions utilisées varient d'un organisme à l'autre. Certains visent à rejoindre les faibles lecteurs, les personnes analphabètes, les personnes qui lisent peu, les personnes qui ne comprennent pas le français, etc.

Quelques organismes seulement utilisent les niveaux d'aptitude en lecture de Statistique Canada, pour identifier les groupes-cibles de leur projet. Toutefois, la plupart des projets structurés dont on m'a parlé visent explicitement ou implicitement à se rapprocher des personnes dont les difficultés sont de niveau 3. Rappelons pour les personnes peu familières avec ces définitions que le niveau 3 regroupe les «adultes capables d'utiliser du matériel écrit à la condition que ce matériel soit clair et que les tâches à accomplir soient simples. En général, ces adultes disent ne pas éprouver de difficulté à lire mais ils ont tendance à éviter les situations où ils doivent lire» (voir en annexe).

3.2 IDENTIFICATION DES PRATIQUES OU MÉTHODES DE TRAVAIL

En 1990, nous avions amorcé un travail d'identification des différents moyens et stratégies pouvant contribuer à l'intégration sociale des personnes ayant des difficultés à lire ou à écrire. Nous disposions déjà de bases de référence sur plus de quinze moyens pratiques. Les *Ateliers pratiques* du forum[2] ainsi que les *Fiches pratiques* accompagnant le compte rendu de l'événement étaient le reflet de ce que nous avions alors identifié comme moyens. Les débats du forum ont également permis de confirmer ou d'identifier d'autres pistes de travail pour les organismes publics de services[3].

En 1992, on remarque que les organismes publics actifs dans le domaine de l'accessibilité ont mis l'accent sur certaines pratiques, sans doute mieux adaptées à leur culture organisationnelle et aux moyens disponibles. Nous les identifions ci-bas avec une courte explication.

Sous chaque rubrique, on trouve des numéros de projets caractérisés par la pratique. Les numéros sont ceux du Tableau 1. Il s'agit de projets desquels, selon moi, on peut tirer des leçons d'expériences dans ce champ de pratiques. L'analyse proposée est sans doute incomplète puisqu'elle est basée sur le matériel disponible.

Les mots soulignés sont les mots clés qui seront utilisés dans les fiches descriptives.

---

[2]Compte-rendu du forum «Une société sans barrières», p. 77.
[3]Compte-rendu du forum «Une société sans barrières», p. 18-19.

- RÉALISATIONS PROPREMENT DITES: COMMUNICATIONS ET SERVICES

Communications écrites

1. Mesures de lisibilité

Les organismes utilisent des mesures conçues spécialement pour identifier les difficultés de lecture d'un texte: longueurs des mots, des phrases, des paragraphes; mots connus par un groupe-cible de lecteurs. J'ai également inclus sous le titre lisibilité les organismes qui se basent sur des guides de rédaction leur permettant de vérifier si un texte est facile à lire par le grand public. La lisibilité est souvent associée au terme «Langage courant» le pendant francophone du «Plain Language» et au style clair et simple.

L'application des règles de la lisibilité pose des défis particuliers selon qu'on veut rendre lisible la correspondance-type, les formulaires ou l'information générale (ex. dépliants).

Projets caractérisés par cette pratique: 1, 7, 14, 21, 22, 26, 27, 28, 29, 31, 39, 40.

2. Travail portant sur la structure des textes et l'éveil de la motivation des lecteurs

Il s'agit d'un travail d'analyse de textes pour lequel il n'existe pas de formules calculant des indices. Il s'agit du travail portant sur le choix des informations à donner, la description des tâches à exécuter, l'ordre de présentation des informations, etc.

Projets caractérisés par cette pratique: 2, 21, 27

3. Utilisation de termes spécialisés avec explications

Il s'agit de projets qui utilisent des termes spécialisés que la clientèle a besoin de comprendre pour être plus autonome dans ses démarches auprès de spécialistes. Le milieu médical et le milieu juridique et même les instances politiques refusent souvent de changer un terme pour un autre plus courant. L'alternative qui s'offre aux communicateurs et communicatrices est d'utiliser un lexique et d'expliquer dans le texte le sens des termes spécialisés et pourquoi il est important de les connaître.

Projets caractérisés par cette pratique: 4, 5, 30, 32

4. Aspect visuel des imprimés favorisant la lecture

Il s'agit de projets qui attirent l'oeil d'un public qui ne lit pas beaucoup en utilisant des gros caractères, des illustrations, des photos, un graphisme aéré et qui met en évidence les informations les plus importantes. Dans certains cas, la présentation visuelle facilite la compréhension du texte.

Projets caractérisés par cette pratique: 4, 18, 19, 41

5. Test auprès de groupes représentatifs

Dans un cas, il s'agit d'un projet ayant fait appel à une firme spécialisée dans les démarches de type «focus group». Mais plus généralement il s'agit d'organismes qui ont demandé à des groupes d'alphabétisation de vérifier si le texte à lire était acceptable pour des personnes en démarche d'alphabétisation. À ma connaissance la validation a été utilisée pour l'instant que pour des imprimés seulement.

Projets caractérisés par cette pratique: 2, 11, 17, 19, 33, 34, 41

6. Validation auprès du personnel de première ligne

Il s'agit de projets ayant fait appel de façon structurée à des personnes représentatives du personnel travaillant auprès de la clientèle pour avoir leur avis sur une version préliminaire du matériel en préparation.

Projet caractérisé par cette pratique: 22

Communications orales (personne à personne)

7. Modifications d'approches à l'accueil

Les approches au comptoir ou au téléphone ont été révisées de manière à s'assurer de mieux répondre aux personnes qui ne disposent pas d'informations écrites ou qui ne peuvent noter celles qu'on leur donne ou leur demande.

Projets caractérisés par cette pratique: 3, 10, 25

8. Relais d'information

Projets utilisant les personnes de l'entourage ou des groupes communautaires comme relais d'information. Souvent l'information est préparée par écrit mais les relais d'information la donneront de façon orale.

Projets caractérisés par cette pratique: 16, 19, 41

Communications audio-visuelles

9. Utilisation de la cassette

Il s'agit de projets ayant mis à la disposition de leur clientèle de l'information sur bande sonore.

Projets caractérisés par cette pratique: 5, 13, 15.

10. Utilisation de vidéo ou de la télévision

Il s'agit de projets présentant de l'information sur bande vidéo ou, pour un large public sous la forme de productions télévisées.

Projets caractérisés par cette pratique: 8, 12, 16, 37.

- ACTIVITÉS PRÉLIMINAIRES OU PARALLELES À DES RÉALISATIONS

11. Sensibilisation du personnel

J'ai retenu les projets structurés de sensibilisation ayant donné lieu à des outils de travail ou des rencontres formelles sous la responsabilité du personnel de l'organisme public. Il s'agit d'activités visant une meilleure connaissance des réalités de la clientèle lisant peu ou ayant des difficultés à lire ou à écrire.

Projets caractérisés par cette pratique: 3, 25, 36

12. Formation pratique du personnel

Il s'agit d'activités visant des changements dans les façons de faire du personnel de manière à mieux desservir la clientèle ayant des difficultés à lire ou à écrire.

Projets caractérisés par cette pratique: 10, 21, 26, 28

13. Identification d'obstacles systémiques

Il s'agit de projets où l'on cherche à identifier les obstacles auxquels la clientèle ayant des difficultés à lire ou à écrire fait face dans sa relation avec l'organisme public.

Projets caractérisés par cette pratique: 6, 24

14. Prévision de mesures d'impact

Il s'agit de projets où l'on a prévu recueillir des données pour savoir si la réalisation a permis de rejoindre les personnes ayant des difficultés à lire et à écrire et de mieux les desservir.

Projets caractérisés par cette pratique: 2, 37

15. Concertation interne (inter services)

Il s'agit de projets basés sur la concertation entre plusieurs directions d'un même organisme. Généralement, on a identifié une ou des personnes pour la coordination des actions.

Projets caractérisés par cette pratique: 2, 6, 20, 24

16. Plan d'action officiel

Le plan d'action est adopté par les hautes instances et sert de guide de travail aux directions concernées.

Projet caractérisé par cette pratique: 20

Le Tableau 2 «Popularité des pratiques» indique combien d'organismes et de projets sont caractérisés par les pratiques identifiées. On constate que les efforts en lisibilité et les tests auprès de la clientèle-cible sont les plus fréquents.

TABLEAU 2: *Popularité des pratiques*

Pratiques	Nombre de projets	Nombre d'organismes
1. Lisibilité des textes	12	8
2. Motivation des lecteurs	3	3
3. Explications de mots spécialisés	4	3
4. Visuel favorisant la lecture	4	4
5. Test auprès de la clientèle-cible	7	6
6. Validation par du personnel	1	1
7. Nouvelles approches d'accueil	3	3
8. Relais d'information	3	3
9. Cassette	3	3
10. Vidéo	4	4
11. Sensibilisation du personnel	3	3
12. Formation du personnel	4	3
13. Identification d'obstacles systémiques	2	2
14. Mesures d'impact	2	2
15. Concertation interne	4	3
16. Plan d'action officiel	1	1

3.3 PORTÉE DES PROJETS

Si tous les projets retenus cherchent à mieux desservir des personnes ayant des difficultés à lire ou à écrire, leur portée est de trois ordres différents.

1. Soutien à l'alphabétisation en groupe

Il s'agit de projets destinés spécialement aux personnes en démarche d'alphabétisation. L'organisme public propose à ces groupes particuliers des services adaptés ou du matériel spécial d'information ou d'animation.

Projets ayant cette portée: 2, 11, 17, 30, 32, 37.

2. Communications de l'organisme avec sa clientèle

Il s'agit de projets où l'organisme vise, dans ses communications habituelles avec la clientèle ayant déjà fait une demande de services, à rejoindre les personnes ayant des difficultés à lire et à écrire. J'ai inclus les projets de soutien à l'alphabétisation qui sont accessibles à la clientèle régulière des organismes.

Projets ayant cette portée: 1, 2, 4, 5, 7, 8, 21, 22, 31, 35, 39, 40.

3. Communications s'adressant au large public

Il s'agit de projets où l'organisme, dans le cadre de son mandat d'information, s'adresse à l'ensemble de la population. Les personnes ayant des difficultés à lire et à écrire ne sont pas identifiées. J'ai inclus les projets de soutien à l'alphabétisation qui sont accessibles aux personnes qui ne sont pas en lien avec un groupe d'alphabétisation.

Projets ayant cette portée: 2, 9, 10, 12, 14, 16, 18, 19, 22, 29, 33, 34, 37, 41.

TABLEAU 3: *Portée des projets*

Portée	Nombre de projets	Nombre d'organismes
1. Soutien à l'alphabétisation	6	6
2. Communication avec la clientèle	12	10
3. Grand public	14	12

4. CONTEXTE D'INTERVENTION

Depuis le mois de juillet, j'ai échangé avec des dizaines de personnes sur le contexte général favorisant l'implantation de projets visant l'accessibilité des services publics. J'ai également eu la chance d'assister à la Journée des communications gouvernementales 1992 organisée par le Forum des directeurs et directrices de communication.

À partir des échanges auxquels j'ai participé ou assisté, il m'apparait important de signaler certains aspects qui complètent le tableau de la situation en décembre 1992. Ils pourront servir à titre de déclencheur de réflexions. Je les présente en vrac, consciente qu'ils pourraient être l'objet de commentaires plus nuancés et que certains d'entre eux sont interreliés.

1. Le besoin de **sensibilisation** au phénomène de l'analphabétisme au Québec est encore très présent dans les différentes structures des organisations publiques, comme sans doute dans bon nombre d'autres milieux.

2. J'ai constaté l'**isolement** de plusieurs de mes interlocuteurs et interlocutrices dans leur organisation. Plusieurs font face à des obstacles internes dont celui du manque de reconnaissance de l'importance de ce dossier. Le nombre des personnes, convaincues de l'importance de modifier des pratiques pour mieux desservir la clientèle ayant des difficultés à lire ou à écrire, serait encore limité.

3. L'idée que l'accessibilité des services diminue la **qualité de la langue française** et les standards de qualité est encore très répandue dans les organisations et chez des leaders d'opinion. Il y a encore des gens qui associent accessibilité à pictogrammes comme l'avait fait Agnès Gruda (La Presse) dans son éditorial au lendemain du forum de 1990.

4. Le mouvement **«Plain Language»** existe depuis déjà longtemps chez les anglophones (son origine est d'Australie, m'a-t-on dit). La **lisibilité** pris dans son sens large (et non dans le sens limité des formules de calcul des indices de lisibilité), le langage courant, le style clair et simple sont toutes des approches parentes avec le mouvement du Plain Language. La réflexion et les pratiques sont plus avancées du côté anglophone. Les

organismes fédéraux qui travaillent dans les deux langues officielles empruntent beaucoup de cette approche pour leur communication en langue française.

5. Le concept d'**intelligibilité** développé récemment par Lecavalier et Préfontaine (UQAM) donne un cadre plus théorique à des réflexions et des pratiques déjà existantes en langue française.

6. J'ai constaté un manque de (re)connaissance des **outils existant déjà** en langue française dans le domaine de la rédaction pour un large public.

7. La lisibilité, le langage courant, l'intelligibilité sont des concepts qui n'ont pas été développés spécifiquement pour tenir compte des difficultés de lecture et d'écriture, mais semblent pouvoir avoir un apport positif auprès des lecteurs et lectrices de niveau 3. Il s'agit de créneaux en **développement** tant dans le secteur privé que dans le milieu universitaire. Au niveau du développement des technologies de l'information, le ministère des Communications est prêt à jouer un rôle de coordination.

8. La Politique du **Conseil du trésor** concernant l'amélioration de la qualité des services aux citoyens (1991) invite les ministères et organismes (gouvernement du Québec) à prendre notamment la mesure suivante:

> *Mettre à la disposition de la clientèle analphabète les facilités et les adaptations requises par leur situation particulière, faisant en sorte qu'ils aient davantage accès à l'information générale sur les services publics et avantages à leur disposition; en arriver également à adapter les modes de circulation de l'information requise lors de leur utilisation d'un service gouvernemental.*
>
> (6e paragraphe, point 5.1: Améliorer l'accessibilité et accroître le degré de satisfaction)

Dans la période actuelle de compressions budgétaires, une telle invitation risque d'avoir des applications limitées. Toutefois, certains acteurs peuvent s'appuyer sur cet énoncé pour assurer une plus grande sensibilisation des ressources humaines et des instances de direction.

5. FICHES DESCRIPTIVES

J'ai préparé des fiches décrivant sommairement 14 expériences sur lesquelles je disposais de plus d'informations tangibles. Ces fiches ont été rédigées à partir des documents à ma disposition, de mes notes d'entrevues téléphoniques ou de rencontres avec les personnes-ressources. Les informations ont été soumises aux personnes-ressources des organismes reponsables des 14 expériences décrites afin d'éviter les erreurs d'interprétation.

Dans certains cas, le texte est tiré intégralement de documents officiels. La formule d'usage pour les citations n'a pas été utilisée afin de ne pas alourdir le texte.

Fiches descriptives

Fiche descriptive A

Projet 2 : COLLECTION POUR TOUS

1. Mots clés

Motivation, test, concertation.

2. Organisme responsable:

Bibliothèque municipale de Montréal (BMM), programme en alphabétisation
Service des loisirs et du développement communautaire, Ville de Montréal

3. Personne-ressource:

Paule Drouin, bibliothécaire
(514) 872-8771

4. Domaines d'interventions:

. Lutte contre l'analphabétisme
. Soutien à l'alphabétisation

5. Problèmes sur lesquels on veut agir:

. Des intervenants en alphabétisation désirent encourager les apprenants à utiliser les services publics de la BMM pour emprunter du matériel de lecture. Les services réguliers des bibliothèques municipales manquent de ressources pour répondre adéquatement aux besoins de cette clientèle;
. Les apprenants connaissent peu le fonctionnement des bibliothèques;
. Les apprenants ont un rapport négatif ou inexistant avec l'imprimé.

6. Objectifs poursuivis:

. Établir et diffuser une collection de documents adaptée aux besoins d'une clientèle composée d'analphabètes fonctionnels;
. Contribuer à l'alphabétisation de la population montréalaise;
. Soutenir les groupes d'interventions en alphabétisation dans leur travail de sensibilisation et de formation;
. Rejoindre une nouvelle clientèle;
. Développer chez cette nouvelle clientèle le goût de la lecture;
. Assurer une présence et une visibilité accrues de la Bibliothèque municipale de Montréal au sein de la communauté.

7. Principales étapes du projet:

. **Plan d'action** de la Ville de Montréal dont l'annonce de la création d'une collection de 700 titres en français (Septembre 1990)
. **Rencontres-terrains avec des apprenants** pour tester le matériel et établir des critères de sélection;
. Décisions sur les titres à retenir et constitution de la collection;
. **Publication** du livre **«J'ai retrouvé mes lunettes»**, bibliographie de la collection avec indications sur l'approche choisie.
. Activités visant l'utilisation maximale de la collection (formation de personnel, diffusion de la bibliographie, organisation physique de la collection dans cinq bibliothèques, etc.)

8. Quelques caractéristiques du projet

. On a choisi d'**intégrer la collection aux activités régulières** de la BBM sans l'identifier aux personnes analphabètes;

. La pertinence des ouvrages est considérée de façon globale. Elle tient à un agencement particulier entre le livre lui-même (apparence, niveau de traitement, sujet) et la **motivation** (intérêt relatif du sujet, intensité du besoin d'information du lecteur).

9. Soutien et collaboration

. Collaboration des apprenants et formateurs de trois groupes d'alphabétisation populaire: Tour de lire, CEDA et Atelier des lettres;
. Collaboration des apprenants et formateurs du Centre Lartigue de la Commission des écoles catholiques de Montréal (CECM);
. Soutien financier de Multiculturalisme et Citoyenneté Canada, Programme national d'alphabétisation.

10. Évaluation de l'impact:

Je n'ai pas de données tangibles

Référence:

1. BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE MONTRÉAL - SERVICE DES LOISIRS ET DU DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE. **Programme alpha : problématique du choix et éléments de politique**, septembre 1991, 31 p.
2. BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE MONTRÉAL - SERVICE DES LOISIRS ET DU DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE. «**Atelier : programme Alpha et Collection pour tous à la BMM**», 4 P.
3. DROUIN, Paule, ROBICHAUD, Louise. **J'ai retrouvé mes lunettes**, Montréal, 1992, Ville de Montréal, Documentor, 275 p. [Document public en vente]
4. SERVICE DES LOISIRS ET DU DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE. **Services en alphabétisation à la Bibliothèque municipale de Montréal**, novembre 1990, 49 p.
5. SERVICE DES LOISIRS ET DU DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE. Programme en alphabétisation, demande de subvention -II, pp 1-3, janvier 1991.

Fiche descriptive B

Projets 4 et 5 : GUIDE «POUR MIEUX SE PRENDRE EN MAIN»

1. Mots clés
Explications, visuel, cassette

2. Organisme responsable:
Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)

3. Personnes-ressources:
Denise St-Amour
Vice-présidence aux relations avec les bénéficiaires
(514) 873-9515

Diane Allard
Vice-présidence aux relations avec les bénéficiaires
(514) 873-9514

4. Domaine d'intervention:
Accompagnement et relations avec la clientèle bénéficiaire.

5. Problèmes sur lesquels on veut agir:
Une grande partie de l'information et les décisions de la CSST sont rendues sous forme écrite. Un fort pourcentage de bénéficiaires éprouvent de la difficulté à lire ou à écrire (niveau 1 à 3 de Statistique Canada). La CSST publie un guide pouvant leur venir en aide.

6. Objectifs poursuivis:
. Faciliter la compréhension, par le bénéficiaire, du régime de la santé-sécurité en utilisant un langage clair et accessible à tous;
. Rendre le bénéficiaire actif en l'impliquant dans le suivi de son dossier;
. L'aider à se prendre en main en lui permettant d'être en contrôle de sa situation;
. Remettre au bénéficiaire un outil pratique, simple et facile d'emploi;
. Faciliter la communicaton du bénéficiaire avec la Commission, son médecin, son employeur et les autres intervenants.

7. Principales étapes du projet:
GUIDE IMPRIMÉ:
. Analyse de besoins
. Élaboration du contenu et production d'un **prototype**
. **Validation** du prototype auprès de 150 bénéficiaires et plus de 50 intervenants
. Production du guide, publication 3e trimestre 1991
. Implantation et distribution dans les 21 bureaux régionaux de la CSST au Québec
. Suivi de l'implantation
BANDE AUDIO
. Élaboration du scénario de dialogue avec un réalisateur professionnel
. Enregistrement avec des comédiens professionnels, montage et production
. Implantation et distribution dans les bureaux régionaux.

8. Quelques caractéristiques du projet

. Le guide imprimé est une brochure 8 1/2" par 11", en quadrichromie. Il comprend de nombreuses **illustrations** et les pages sont aérées. Les **expressions courantes** à la CSST sont mises en italique et un **lexique** regroupe les définitions de ces termes. Un **carnet de route** se trouve à la fin du guide et les bénéficiaires peuvent y noter les informations importantes au suivi de leur dossier.

. Le guide est remis systématiquement à l'ensemble de la clientèle dont l'absence au travail est prévue pour une période de 60 jours et plus.

. La bande audio est d'une durée de 45 minutes. On invite les gens à écouter la cassette en suivant dans le guide imprimé. La bande audio consiste en des présentations de chapitres avec explications de base des expressions spécialisées. Ensuite, il y a lecture du texte imprimé avec adaptations mineures. Une voix masculine et une voix féminine ainsi que de la musique sont utilisées.

. La bande est annoncée de façon visuelle sur la page cartonnée à l'endos du guide imprimé.

. La bande audio est disponible à tout bénéficiaire qui en fait la demande à son bureau régional ou lorsque les intervenants dépistent un problème de lecture.

9 Soutien et collaboration

. Collaboration de la Direction des communications de la CSST;

. Participation de bénéficiaires et du personnel de deux directions régionales à l'expérimentation;

. Expertise de personnel de deux autres bureaux régionaux;

. Financement à partir du budget de la CSST.

10 Évaluation de l'impact:

Prévue pour 1993

Référence:

1. CSST. **Guide Pour mieux se prendre en main**, Gouvernement du Québec, 1991, 68 p.

2. CSST. **Guide Pour mieux se prendre en main**, version audio, Gouvernement du Québec, 1991, 45 min. .

Fiche descriptive C
Projet 11 : **13 FEUILLETS D'INFORMATION**

1. Mot clé:
Test

2. Organisme responsable:
Consommation et Affaires commerciales Canada

3. Personne-ressource:
Lucie Mc Duff, gérante régionale, Région du Québec
(514) 283-3905

4. Domaine d'intervention:
Information

5. Problèmes sur lesquels on veut agir:
Divers problèmes rencontrés par les consommateurs et consommatrices

6. Objectif poursuivi:
. Fournir aux personnes en démarche d'alphabétisation ou de francisation de l'information sur 13 sujets de consommation (ex. cartes de crédit, lits d'enfants usagés, étiquettes de vêtements)

7. Principales étapes du projet:
(Données incomplètes)
Validation dans un groupe d'alphabétisation populaire

8. Quelques caractéristiques du projet
. Feuilles 8 1/2 par 11 faciles à reproduire. Utilisation d'illustrations au trait et de gros caractères. Noir et blanc.

9. Collaboration et soutien
. Un groupe d'alphabétisation populaire a validé le matériel;
. Le ministère de l'Éducation du Québec (alphabétisation et francisation) et le ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration (francisation) ont collaboré à la diffusion dans leur réseau respectif.
. Le financement est assumé par le budget régulier de CACC.

10. Évaluation de l'impact:
Prévue pour 1993

Référence:
Les 13 feuillets d'information

Fiche descriptive D

Projet 17 : FEUILLETS: «SOYONS ÉCOSAGES!»
«DES FEUX D'ARTIFICE EN TOUTE SÉCURITÉ»

1. Mot clé:
Test

2. Organisme responsable:
Énergie, Mines et Ressources Canada

3. Personne-ressource:
Maryse Lavoie

4. Domaine d'intervention:
Information

5. Problèmes sur lesquels on veut agir:
Gaspillage d'électricité et accidents.

6. Objectif poursuivi:
. Fournir aux personnes en démarche d'alphabétisation ou de francisation de l'information sur 4 sources de gaspillage d'électricité (ex. cuisinière, réfrigérateur) et sur la bonne façon de faire des feux d'artifice.

7. Principales étapes du projet:
(Données incomplètes)
Validation dans un groupe d'alphabétisation populaire

8. Quelques caractéristiques du projet
. Feuilles 8 1/2 par 11 faciles à reproduire. Utilisation d'illustrations au trait et de gros caractères. Noir et blanc.

9. Collaboration et soutien
. Un groupe d'alphabétisation populaire a validé le matériel;
. Le ministère de l'Éducation du Québec (alphabétisation et francisation) et le ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration (francisation) ont collaboré à la diffusion dans leur réseau respectif.
. Le financement est assumé par le budget régulier de EMRC.

10. Évaluation de l'impact:
Prévue pour 1993

Référence:
Les 5 feuillets d'information

Fiche descriptive E

Projet 19 : GUIDE DES REGLES DE PECHE SPORTIVE, QUÉBEC ET SES ENVIRONS

1. Mots clés
Visuel, relais

2. Organisme responsable:
Ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche (MLCP), Direction régionale de Québec

3. Personnes-ressources:
Yvon Houde, coordonnateur des programmes d'éducation du Service de la conservation de la faune
(418) 622- 5151

Adrienne Larouche, DRQ du MCCI.

4. Domaine d'intervention:
Information
Éducation du public

5. Problèmes sur lesquels on veut agir:
. Barrière linguistique rendant difficile la connaissance des règlements;
. Nombreuses infractions et amendes à des personnes des communautés culturelles de la région;
. Complexité d'utilisation de la brochure «La pêche sportive au Québec».

6. Objectif poursuivi:
. Fournir aux personnes des communautés culturelles adeptes de la pêche un guide leur permettant de mieux comprendre la réglementation régissant la pêche sportive.

7. Principales étapes du projet:
. Analyse du problème et identification de solutions en collaboration avec la direction régionale du ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration et des représentants de cinq organismes des communautés culturelles (juillet à octobre 1991);
. Conception du guide visuel (novembre 1991 à mars 1992);
. Validation du guide visuel auprès des partenaires de la première étape;
. Ajustements et publication (avril 92);
. Diffusion avec la participation de groupes des communautés culturelles..

8. Quelques caractéristiques du projet
. Projet visant dans un premier temps les adeptes de la pêche des communautés culturelles mais qui s'est avéré très utile à un beaucoup plus grand nombre de personnes de la région.
. Illustrations des espèces présentes dans la région de Québec, avec carte et calendriers de périodes de pêche. Utilisation des couleurs.

9. Collaboration et soutien
. Collaboration du ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration, direction régionale de Québec;

. Collaboration de cinq organismes des communautés culturelles.
. La publication du dépliant est assumée par le budget régulier du MLCP.

10. Évaluation de l'impact:

. On a noté en octobre 1992 (fin de la période la plus achalandée de la saison de pêche) une baisse de 94% des infractions du groupe-cible.
. Les personnes abordées par les agents de la faune lors des vérifications d'usage sont visiblement mieux informées et plusieurs d'entre elles portent sur elles le guide visuel.
. Les règlements actuels sont en vigueur jusqu'en mars 1993. Le MLCP prévoit conserver la formule en y incluant quelques corrections.

Référence:
Guide des règles de pêche sportive et communiqué de presse

Fiche descriptive F

Projet 20 : PLAN D'ACTION DU MMSRFP EN MATIERE D'ANALPHABÉTISME ET D'ALPHABÉTISATION

1. Mots clés
Concertation, plan

2. Organisme responsable:
Ministère de la main-d'oeuvre, de la Sécurité du Revenu et de la Formation professionnelle (MMSRFP)

3. Personnes-ressources
Normand Bureau, Direction générale des politiques et des programmes du développement de l'employabilité, (418) 528- 2598
Sylvie Lebreux, Service des renseignements et plaintes, coordonnatrice du comité de travail sur l'accessibilité, (418) 646-5492

4. Domaine d'intervention:
Concertation interne

5. Problèmes sur lesquels on veut agir:
. La personne analphabète peut difficilement s'intégrer au marché du travail actuel et conserver un emploi;
. L'incidence de l'analphabétisme est élevée chez la clientèle du Ministère, particulièrement parmi les personnes sans emploi;
. Pour diverses raisons, il y aura toujours des personnes qui ne pourront pas s'alphabétiser. Elles ne peuvent exercer leurs droits et obligations si les communications essentielles sont basées sur l'écrit seulement.

6. Objectif poursuivi:
. Consolider et accentuer les interventions du Ministère en matière d'alphabétisation et d'accessibilité des services

7. Principales étapes du projet:
. Rédaction, instrumentation et organisation interne- 1990;
. Concrétisation des actions 1991 et 1992

La problématique de l'accessibilité des services du Ministère est abordée depuis septembre 1991.
. Mise sur pied d'un groupe de travail;
. Enquête sur les actions entreprises par d'autres ministères;
. Analyse du contenu des formulaires et de documents d'information;
. Formation de personnel pour l'utilisation du logiciel de lisibilité SATO et sur l'intelligibilité des textes;
. Identification des principales difficultés d'accès (en cours).

8. Quelques caractéristiques du projet
Le plan d'action comprend les sept axes d'activités suivants:
1. Sensibilisation et instrumentation du personnel;
2. Information et sensibilisation des partenaires socio-économiques;
3. Accessibilité de l'alphabétisation à un plus grand nombre;

4. **Accessibilité des services,** prioritairement en matière de sécurité du revenu;
5. Concertation et collaboration à l'échelle provinciale et régionale;
6. Place de l'alphabétisation dans les programmes du MMSRFP;
7. Évaluation de l'impact des activités du plan d'action.

Une brochure de sensibilisation destinée à l'ensemble du personnel a été réalisée. Le plan d'action valorise les démarches formelles d'alphabétisation. Il reconnait également les besoins en adaptation des services.

9. Collaboration et soutien

Les directions régionales et les centres Travail-Québec (CTQ) de même que les commissions de formation professionnelle (CFP) contribuent à la réalisation du plan d'action.

Le financement des activités découlant du plan d'action est assuré par les budgets de fonctionnement du MMSRFP.

10. Évaluation de l'impact:

Plusieurs des activités découlant du plan d'action ont été réalisées au cours de 1991 et 1992. Le bilan général de l'impact de ces activités sera effectué en 1993, incluant l'identification de travaux et d'efforts à poursuivre à court ou moyen terme.

Référence:
1. BUREAU, Normand. **Troisième rapport d'étape sur le plan d'action-MMSRFP en matière d'analphabétisme et d'alphabétisation**, MMSRFP, décembre 1991.
2. DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES. **Notre clientèle analphabète**, MMSRFP, décembre 1990.

Fiche descriptive G
Projet 21 : **RÉVISION DES DOCUMENTS D'INFORMATION**

1. Mots clés
Lisibilité, motivation, formation

2. Organisme responsable:
Ministère de la main-d'oeuvre, de la Sécurité du Revenu et de la Formation professionnelle (MMSRFP), Direction des communications

3. Personne-ressource:
Sylvie Lebreux, coordonnatrice des communications en sécurité du revenu (au moment de la révision), Direction des communications
(418) 646-5492

Cette fiche est préparée à partir de contenus livrés, lors de La Journée des communications gouvernementales 1992, par Clémence Préfontaine (UQAM) et Luc Poirier qui était directeur des communications au MMSRFP au moment de la révision.

4. Domaine d'intervention:
Admissibilité aux services
Services à la clientèle
Information

5. Problèmes sur lesquels on veu agir:
. Les communications écrites entre le MMSRFP et les prestataires de la sécurité du revenu doivent souvent être suivies de communications téléphoniques pour, par exemple, compléter un formulaire incomplet ou expliquer un texte écrit. Le temps requis pour ces vérifications ralentit de façon significative le traitement des demandes diverses.

6. Objectifs poursuivis:
. Identifier les niveaux de difficultés de lecture de 13 fascicules publiés par le MMSRFP;
. Obtenir un avis professionnel sur les améliorations à apporter pour favoriser une meilleure communication écrite entre le MMSRFP et sa clientèle de la sécurité du revenu.

7. Principales étapes du projet:
. Mise sur pied du projet en collaboration avec une équipe de l'Université du Québec à Montréal
. Étude de publications
. Dépôt de l'avis professionnel (mars 1991)
. Sensibilisation des instances et et du personnel
. Formation du personnel de communication (logiciel SATO et intelligibilité) et de secrétariat (logiciel SATO);
. Nouvelles pratiques d'écriture et poursuite de la révision des autres documents de communication écrite (en cours).

8. Quelques caractéristiques du projet
. Le logiciel SATO mesure le niveau de lisibilité des textes. Il est un intervenant «neutre» qui facilite certains choix au sein des équipes de travail. Mais rendre un texte plus lisible, ne le rend pas obligatoirement plus facile à comprendre. Le concept «d'intelligibilité» développé par Préfontaine et Lecavalier, propose un modèle d'analyse qui tient compte

d'autres facteurs qui rendent la communication écrite plus efficace. Une ébauche d'un guide de rédaction est proposée. Le résumé de l'avis professionnel est disponible.
. La formation du personnel offerte par l'UQAM a été d'une durée de 2 jours.

9. Collaboration et soutien
. Claire Gélinas, (coordonnatrice) professeure au département de linguistique, UQAM;
. Maurice Macot, (pour l'aspect typographique), professeur au département de design, UQAM;
. Clémence Préfontaine (pour l'aspect linguistique), professeure au département de linguistique, UQAM;
. François Daoust (pour la lisibilité), chercheur au Centre d'analyse du texte par ordinateur (ATO), UQAM
. La haute direction a donné son appui à la démarche de révision;
. La commission consultative de la sécurité du revenu (composée d'organismes représentant la clientèle) a donné son appui à la «nouvelle façon d'écrire» du MMSRFP.
L'étude faite par l'équipe de l'UQAM a été financée par le MMSRFP. L'étude a été présentée à la haute direction du ministère.

10. Évaluation de l'impact:
On observe une diminution d'appels pour obtenir des informations ayant déjà été l'objet de communications écrites. Le climat d'échange pour obtenir des informations supplémentaires serait plus cordial.

Référence:
GÉLINAS, Claire. **Résumé du document «La lisibilité de documents d'information du MMSRFP»**, mars 1991, 4 p.

Fiche descriptive H

Projet 22 : BROCHURE «LA SÉCURITÉ DU REVENU: UNE AIDE FINANCIERE ET BIEN PLUS!»

1. Mots clés
Lisibilité, validation

2. Organisme responsable:
Ministère de la main-d'oeuvre, de la Sécurité du Revenu et de la Formation professionnelle (MMSRFP), Direction des communications

3. Personne-ressource:
Sylvie Lebreux, coordonnatrice des communications en sécurité du revenu (au moment de la révision), Direction des communications
(418) 646-5492

4. Domaine d'intervention:
Information
Lisibilité
Intelligibilité

5. Problèmes sur lesquels on veut agir:
. Les prestataires de la sécurité du revenu ne connaissent pas bien leurs droits et obligations ainsi que les programmes et les services du Ministère;
. Les outils d'information écrite existants manquent souvent de clarté.

6. Objectifs poursuivis:
. Fournir aux prestataires de la sécurité du revenu un document de référence sur les programmes, facile à utiliser et à consulter;
. Fournir aux agents un document de base qu'ils pourront utiliser dans le cadre de l'entrevue initiale avec les prestataires.

7. Principales étapes du projet:
. Recherche-terrain pour bien comprendre comment se déroule le premier contact entre le prestataire et l'agent. Observation d'entrevues initiales;
. Préparation de la brochure;
. Validation à l'aide du logiciel SATO;
. Rétro-rédaction et mise en forme;
. Pré-test auprès des agents;
. Rétro-rédaction et production.

8. Quelques caractéristiques du projet
. Brochure avec couverture cartonnée de 4" x 7 1/2". Rabat à la page couverture 3 dans lequel la personne glisse des dépliants choisis selon ses besoins.
. Le MMSRFP a déjà utilisé des «focus group» pour la validation de ces publications. La clientèle de la sécurité du revenu étant particulièrement vulnérable face au MMSRFP, les commentaires des personnes représentatives du public-cible donnaient toujours des commentaires positifs au moment des pré-tests. Cette fois, la brochure et son concept ont été soumis à un groupe représentatif d'agents qui rencontrent quotidiennement la clientèle. Les critiques ont été beaucoup plus nombreuses que pour les publications précédentes. À

l'usage, on se rend compte que l'information et les démarches à faire sont mieux comprises.

9. Collaboration et soutien

. Groupe d'agents et d'agentes.
. Le calendrier de production était déjà avancé lorsque Claire Gélinas du département de linguistique de l'UQAM a donné son avis professionnel (voir Fiche 7) et a proposé un guide de rédaction. Ce guide a influencé les ajustements de dernière heure.

10. Évaluation de l'impact:

Je n'ai pas ces données

Référence:
DIRECTION DES COMMUNICATIONS, MMSRFP. **La sécurité du revenu, Une aide financière et bien plus!**, MMSRFP, 1991, brochure 19 p. , 6 dépliants.

Fiche descriptive I

Projet 27 : POUR UN STYLE CLAIR ET SIMPLE

1. Mots clés
Lisibilité, motivation

2. Organisme responsable:
Multiculturalisme et Citoyenneté Canada
Secrétariat national à l'alphabétisation

3. Personne-ressource:
Jayne Kingsbury
(819) 953- 5569

4. Domaines d'interventions
Rédaction
Formation de personnel
Lisibilité et langage courant (Plain Language)

5. Problèmes sur lesquels on veut agir:
. Il faut souvent lire et relire des passages de textes divers avant de parvenir à les comprendre;
. Plusieurs personnes évitent de lire certains documents quand ils sont écrits dans un jargon ou un langage obscur;
. Plusieurs personnes se demandent si ce qu'elles écrivent est clair.

6. Objectifs poursuivis:
. Démontrer qu'il est possible d'écrire clairement et simplement sur n'importe quel sujet;
. Aider les fonctionnaires à utiliser un langage concis et direct facilitant la transmission de leur message;
. Améliorer le service offert au public.

7. Principales étapes du projet:
. Mise sur pied du projet;
. Formation d'un groupe de travail composé de représentants de treize organismes fédéraux;
. Recherche et rédaction;
. Évaluation de la première version par un groupe de personnes représentatives du public-cible (fonctionnaires fédéraux);
. Finalisation et production.

8. Quelques caractéristiques du projet
. Le guide fourni des conseils sur la façon de rendre un texte efficace, la manière de présenter le texte, le choix des mots, la présentation visuelle ainsi que les adresses de consultantes et de consultants en rédaction.
. L'ouvrage est diffusé par le Groupe Communication Canada. Plus de 6 000 copies de la version en français ont été vendues. Des organismes fédéraux et provinciaux, des institutions scolaires, des municipalités, le milieu des affaires, des syndicats se procurent le guide. Il s'agit d'un «best-seller»!

9. Collaboration et soutien

. Les collaborations au moment de l'élaboration du guide sont nombreuses.

10. Évaluation de l'impact:

Le nombre important de copies vendues indique que le guide répond à un réel besoin. Pour l'instant, il n'est pas prévu de procéder à l'évaluation de son impact, comme par exemple, savoir si les conseils prodigués dans le guide sont utilisés par les personnes qui se le procurent et si les services de la fonction publique canadienne se sont améliorés suite à la diffusion de l'ouvrage.

Référence:

MULTICULTURALISME ET CITOYENNETÉ CANADA. **Pour un style clair et simple**, Ottawa, 1991, 62 p.

Fiche descriptive J
Projet 28 : FORMATION DE PERSONNEL

1. Mots clés
Lisibilité, formation

2. Organisme responsable:
Multiculturalisme et Citoyenneté Canada
Secrétariat national à l'alphabétisation

3. Personne-ressource:
Jayne Kingsbury
(819) 953- 5569

4. Domaines d'interventions
Formation de personnel
Lisibilité et langage courant (Plain Language)

5. Problème sur lequel on veut agir:
. Multiculturalisme et Citoyenneté Canada offre de nombreux programmes et services directs à la population. La clientèle ayant des difficultés à lire et à écrire rencontre divers obstacles lorsque les communications essentielles sont basées sur des textes écrits et complexes.

6. Objectifs poursuivis:
. Sensibiliser le personnel du ministère aux approches permettant une communication avec la clientèle dans un style clair et simple;
. Fournir aux employés quelques outils pour les aider à écrire clairement.

7. Principales étapes du projet:
. Analyse des besoins et développement du plan de formation (objectifs, contenu, etc.)
. Sessions de formation

8. Quelques caractéristiques du projet
Deux types d'ateliers de formation ont été développés. Le premier atelier, conçu pour les gestionnaires, est d'une durée de 3 heures. Le deuxième atelier, une introduction au langage clair et simple, est d'une durée d'une journée. Les ateliers étaient offerts en français et en anglais.
Les deux ateliers ont été répétés à plusieurs reprises, au printemps 1992, afin de rejoindre le plus grand nombre d'employés. Ils restent disponibles sur demande.

9. Collaboration et soutien
. La haute direction du Ministère (sous-ministre et sous-ministres adjoints) a apporté son concours au projet. Elle a fait la promotion et a participé aux ateliers de formation, donnant un message clair à tous les employés de son appui au projet.
. Le projet a fait appel à des experts-conseils en langage clair et simple pour l'animation des ateliers.

10. Évaluation de l'impact:
Le langage clair et simple est utilisé dans plusieurs des publications récentes du Ministère.

Fiche descriptive K
Projet 30 : MUSÉOSCOPE

1. Mots clés
Explications

2. Organisme responsable:
Musée de la Civilisation

3. Personne-ressource:
Louise Goupil, Service de l'éducation
(418) 643-2158

4. Domaine d'intervention:
Information
Formation du personnel

5. Problèmes sur lesquels on veut agir:
. Le visiteur ou la visiteuse ayant des difficultés en lecture ne peut profiter pleinement de sa visite au musée;
. Les personnes ayant des difficultés en lecture ont souvent besoin d'apprivoiser une institution culturelle avant de considérer que ces services sont disponibles et intéressants pour elles.

6. Objectifs poursuivis:
. Faire connaître le Musée comme une institution culturelle au service des personnes ayant des difficultés en lecture;
. Rendre les expositions et les activités éducatives accessibles à des groupes de personnes en démarche d'alphabétisation.

7. Principales étapes du projet:
. Préparation et validation du Muséoscope;
. Diffusion auprès de tous les organismes offrant des services d'alphabétisation (septembre 1992);
. Préparation d'une expérience-pilote de formation des guides du musée qui dirigeront les visites des groupes de personnes en démarche d'alphabétisation (à venir);
. Préparation de documents à l'intention d'adultes en alphabétisation et des formateurs et formatrices (à venir).

8. Quelques caractéristiques du projet
. Le Muséoscope est un feuillet d'information préparé à l'intention des formatrices et des formateurs en alphabétisation. Le Muséoscope annonce les expositions de la saison et les types de visites offertes aux groupes d'alphabétisation;
. Certaines visites permettent des manipulations d'objets, des démonstrations, des témoignages sonores.
. Quelques documents de prolongement sont offerts aux adultes en alphabétisation (ex.: Histoires d'amour et d'éprouvettes).

9. Collaboration et soutien

. Cueillette d'avis de personnes engagées en alphabétisation (MEQ, formatrices et formateurs de même qu'adultes en alphabétisation).

Projet réalisé, entre autre, avec l'aide financière de Multiculturalisme et Citoyenneté.

10. Évaluation de l'impact:

Projet trop récent

Référence:
1. MUSÉE DE LA CIVILISATION. **Muséoscope**, Québec, 1992, 4 p.
2. MUSÉE DE LA CIVILISATION. **Histoires d'amour et d'éprouvettes**, Québec, 1992, 17 p.

Fiche descriptive L
Projet 33 : LE PROTECTEUR DU CITOYEN

1. Mot clé
Test

2. Organisme responsable:
Protecteur du citoyen

3. Personne-ressource:
Micheline Bouzigon, Directrice de la Direction des communications
(418) 643- 2688

4. Domaine d'intervention:
Information

5. Problème sur lequel on veut agir:
. La clientèle la plus démunie face à l'appareil gouvernemental connaît peu l'existence du Protecteur du citoyen.

6. Objectif poursuivi:
. Faire connaître aux prestataires de la sécurité du revenu l'existence du Protecteur du citoyen.

7. Principales étapes du projet:
. Entente avec le MMSRFP pour la diffusion du feuillet;
. Conception du texte;
. Validation du texte par un groupe d'alphabétisation populaire;
. Production et diffusion.
1991

8. Quelques caractéristiques du projet
. Feuillet accompagnant le chèque de la sécurité du revenu. Format 3 1/4 x 7".
. Le projet a soulevé de nombreuses questions sur la nécessité de rejoindre la clientèle qui lit peu par d'autres modes que le mode écrit comme par exemples l'utilisation de multiplicateurs.

9. Collaboration et soutien
. MMSRFP;
. Groupe d'alphabétisation populaire

10. Évaluation de l'impact:
Le nombre d'appels au Protecteur du citoyen a augmenté de façon notable aux lendemains de l'envoi. L'augmentation des appels a duré quelques jours seulement.

Référence: Le feuillet «Le Protecteur du citoyen»

Note:
Pour la réédition du dépliant général d'information du Protecteur du citoyen, l'organisme a fait valider son texte auprès d'un groupe de personnes de milieu populaire participant à une

activité de formation du CLSC Basse-Ville. Cette activité à l'intention des parents ne regroupait pas nécessairement des personnes ayant des difficultés en lecture.
La révision de lettres types comme les accusés de réception est en cours.

Fiche descriptive M
Projet 37 : ÉMISSION GRAFFITI

1. Mots clés
Vidéo, impact

2. Organisme responsable:
Radio-Québec

3. Personne-ressource:
May Poirier, chef de projet
(514) 521-2424

4. Domaine d'intervention:
Éducation du public
Soutien à l'alphabétisation

5. Problème sur lequel on veut agir:
. Aux prises avec des responsabilités professionnelles et familiales, les personnes analphabètes risquent d'être affectées dans leurs projets par un manque de compétence face à l'écrit.

6. Objectifs poursuivis:
. Déclencher chez les personnes analphabètes la prise de conscience que leurs difficultés à lire et à écrire affectent leur qualité de vie;
. Développer chez les personnes analphabètes des habiletés (attitudes et comportements) pour faire face aux situations qui les confrontent à leurs difficultés;
. Faire découvrir aux personnes analphabètes des pratiques et des stratégies de lecture qui donnent plus de prise sur les écrits de la vie courante et stimulent une attitude plus active à l'égard de ces écrits.

7. Quelques étapes du projet:
L'émission a été diffusée le vendredi soir à 19h30, en rediffusion le dimanche à 17h30, de janvier à mai 1992.

8. Quelques caractéristiques du projet
. Le public-cible du téléroman à caractère pédagogique Graffiti est celui des personnes analphabètes de 25 à quarante ans.
. Les personnages de la série ont des niveaux d'habiletés différents en lecture et en écriture. Les quatre niveaux identifiés par Statistique Canada sont représentés;
. À l'intérieur des dramatiques, les événements de lecture viennent à intervalles réguliers ponctuer l'action;
. Les aventures se déroulent dans le Montréal des années 90.
. Les responsables du projet ont produit un cahier d'accompagnement pour faciliter l'utilisation du téléroman dans des groupes d'alphabétisation.
. Le numéro sans frais pour connaître les ressources d'alphabétisation dans sa région est annoncé dans le même bloc que le générique.

9. Collaboration et soutien

Soutien financier de Multiculturalisme et Citoyenneté Canada et du ministère de l'Éducation du Québec

10. Évaluation de l'impact:

. Au niveau des cotes d'écoute, la série Graffiti amène à Radio-Québec une augmentation très importante du public pendant la demi-heure concernée. Les données sont celles du réseau BBM;
. On note toutefois que l'émission rejoint un public un peu plus scolarisé que le public-cible de la série;
. Les appels au numéro sans frais augmentent de façon importante après les diffusions;
. Lors d'une table-ronde, la chef de projet entend de nombreux témoignages sur l'impact positif de la série sur les personnes en démarche d'alphabétisation.

Référence:
1. Graffiti, Radio-Québec, extraits d'un document interne pp. 5-17.
2. POIRIER, May, LAVOIE, Céline. Graffiti: thèmes et résumés des émissions, Radio-Québec, 43 p.
3. SAUCIER, Robert. Un graffiti, des chiffres et des lettres, Radio-Québec, mai 1992, 28 p.

Fiche descriptive N

Projet 41 : «PARTONS DU BON PIED!»

1. Mots clés
Visuel, test, relais

2. Organisme responsable:
Santé et Bien-être social Canada

3. Personne-ressource:
Sandra Murray, conseillère en éducation de la santé
(613) 954-8864

4. Domaine d'intervention:
Éducation du public

5. Problème sur lequel on veut agir:
. Usage et abus de drogues chez les jeunes.

6. Objectifs poursuivis:
. Aider les parents à développer et à améliorer leur rôle et à communiquer avec leur préadolescent;
. Aider les parents d'enfants de 8 à 12 ans à prévenir les problèmes de drogues chez ceux-ci.

7. Principales étapes du projet:
Depuis 1987 on procède à l'évaluation des besoins auprès de chercheurs, de praticiens et de parents.
1988: préparation du programme et d'une version de travail de deux brochures;
1989: prétest de ces deux ressources documentaires;
1989-1990: essais-pilote du programme avec des «groupes-relais»;
1990: Recensement d'organisations acceptant de parrainer le programme,
1991: Formation d'animateurs et d'animatrices et implantation du programme;
1992: Rédaction de la version finale du guide de l'animateur et de documents d'accompagnement.

8. Quelques caractéristiques du projet
. Le projet est conçu dans le cadre de la stratégie canadienne antidrogue. Il s'adresse aux parents qui, en raison de leurs revenus modestes, de leur faible niveau de scolarisation, de leur isolement social ou géographique, ont difficilement accès aux programmes parentaux.
. Il s'agit d'un programme de 6 sessions dirigées par un animateur ou une animatrice.
. Dans le cadre ce ce programme, deux brochures sont destinées aux parents. Le texte est aéré et les photos sont nombreuses. La formule photo-roman et celle de la bande dessinée sont utilisées par endroits.
. Dès 1984, les parents représentatifs du groupe-cible avaient demandé que la documentation soit facile à lire, écrite en gros caractères et illustrée en couleurs, avec des bandes dessinées.

9. Collaboration et soutien

. Impact-Recherche, firme de marketing et communication, assure en 1989 la cueillette et l'analyse des données lors des prétest du matériel;
. Processus, bureau de consultantes en éducation, assure l'animation des essais-pilote et la mise en place du programme.

10. Évaluation de l'impact:

Le programme étant implanté depuis peu, il n'y a pas eu d'évaluation formelle son impact et des outils utilisés.

Références:
1. «Partons du bon pied!» dans **Promotion de la santé**, vol. 29, no 4, printemps 1991, pp. 17-18.
2. IMPACT-RECHERCHE. **Prétest de deux ressources documentaires pour les parents sur la drogue et les aptitudes parentales**, présenté à la Direction de la promotion de la santé du Ministère de la santé nationale et du Bien-être social, novembre 1989, 113 p.
3. SANTÉ ET BIEN-ETRE SOCIAL CANADA. **Partons du bon pied! Votre préadolescent et vous**, Ministère des approvisionnements et services Canada, 1990, 32 p.
4. SANTÉ ET BIEN-ETRE SOCIAL CANADA. **Partons du bon pied! S'allier contre la drogue**, Ministère des approvisionnements et services Canada, 1990, 32 p.

ANNEXE

RÉPARTITION SELON QUATRE NIVEAUX **D'APTITUDE**

La répartition selon quatre niveaux d'aptitude en lecture et en écriture conçue pour l'enquête de Statistique Canada donne des indications concrètes sur les capacités de lecture dans les deux langues officielles.

NIVEAU 1

Adultes qui déclarent être incapables de lire.
On parle dans ce cas d'*analphabètes de base*.
Québec 6 % Canada 7 %

NIVEAU 2

Adultes capables de repérer un mot familier dans un texte simple. Ces adultes déclarent généralement avoir de la difficulté à comprendre le matériel de lecture courante.
Il s'agit là d'une portion des *analphabètes fonctionnels*.
Québec 13 % Canada 9 %

NIVEAU 3

Adultes capables d'utiliser du matériel écrit à la condition que ce matériel soit clair et que les tâches à accomplir soient simples. En général, ces adultes disent ne pas éprouver de difficulté à lire mais ils ont tendance à éviter les situations où ils doivent lire.
Ils constituent une autre partie des *analphabètes fonctionnels*.
Québec 25 % Canada 22 %

NIVEAU 4

Adultes capables de satisfaire aux exigences de lecture courante et de faire preuve de beaucoup de polyvalence dans leurs capacités de lecture. Ce sont là les personnes dites *alphabétisées*.
Québec 57 % Canada 62 %

Tiré de STATISTIQUE CANADA. Enquête sur les capacités de lecture et d'écriture utilisées quotidiennement, faits saillants des données provisoires, 30 mai 1990.

INSTITUT CANADIEN
D'ÉDUCATION
DES ADULTES

Le Droit d'Apprendre

L'ALPHABÉTISATION AU QUOTIDIEN

L'intérêt de l'ICEA pour la problématique de l'accessibilité des services à la population qui a des difficultés à lire ou à écrire et son soutien aux efforts réalisés par les organismes publics s'inscrivent dans sa démarche de promotion de l'éducation permanente et plus particulièrement de l'éducation des adultes.

L'éducation des adultes est un concept large qui recouvre un ensemble diversifié d'occasions, de lieux et de pratiques de formation. Elle permet aux individus de se donner tout au long de leur vie et au delà de leur formation initiale, les connaissances et les compétences qui leur sont nécessaires pour leur développement personnel, social et professionnel.

Dans une perspective d'éducation permanente, l'école et les organismes spécifiquement impliqués dans la formation ne sont pas les seuls lieux d'éducation. De manière délibérée ou informelle, les médias, les institutions culturelles ou scientifiques, les associations volontaires, les organismes de service et les milieux de travail fournissent aussi de multiples occasions d'apprentissages.

C'est en ce sens que plusieurs organismes publics de services ont des objectifs éducatifs et sont donc concrètement des agents d'éducation (ex: développement de nouveaux savoirs, de nouveaux comportements).

5225, RUE BERRI, BUREAU 300, MONTRÉAL, QUÉBEC H2J 2S4
TÉLÉPHONE: (514) 948-2044 TÉLÉCOPIEUR: (514) 948-2046

Cette approche s'applique à l'alphabétisation des adultes. Au Québec l'alphabétisation s'est d'abord développée dans trois lieux différents:

1. dans les organismes d'éducation populaire;
2. dans les commissions scolaires;
3. dans les milieux de travail.

Ces trois lieux d'alphabétisation et les pratiques qui y sont associées répondent aux besoins divers de personnes pouvant s'inscrire à des démarches structurées de formation en groupe. Ce que nous dénommons «alphabétisation au quotidien» est complémentaire à ces stratégies d'alphabétisation.

L'alphabétisation au quotidien est une notion toute récente bien qu'elle recouvre une réalité existant depuis de nombreuses années. Nous proposons, à titre de point de repère, la définition temporaire suivante qui s'applique aux organismes de services:

> L'alphabétisation au quotidien est une stratégie d'éducation et de communication orale ou écrite. Les organismes de services adoptent cette stratégie pour communiquer avec leur clientèle. L'alphabétisation au quotidien suppose une adaptation des activités régulières et non la mise sur pied d'activités visant nommément l'alphabétisation de la clientèle. C'est à travers ces activités de tous les jours que la personne s'alphabétise.
>
> Les objectifs de cette stratégie supposent des efforts pour stimuler, chez la clientèle, le goût de lire les communications écrites de l'organisme. Ils visent également à ce que la clientèle développe progressivement, ses habiletés en lecture et en écriture ainsi que son autonomie face aux intervenantes et aux intervenants.

Le portrait des pratiques présenté à la rencontre du 2 décembre 1992, nous permet de constater que certains organismes publics, en tentant d'adapter leurs services à la clientèle lisant peu, contribuent à l'alphabétisation.

En rendant leurs services plus accessibles aux personnes ayant des difficultés à lire ou à écrire, les organismes publics contribuent aussi à l'amélioration de leurs conditions de vie.

L'amélioration des conditions de vie, une plus grande maîtrise des personnes sur leur vie quotidienne, des invitations stimulantes à se servir de l'écrit, sont en effet indispensables pour créer un environnement favorable à des apprentissages autant formels qu'informels.

L'intégration par les organismes publics de la notion d'alphabétisation au quotidien dans leurs préoccupations de service à la population est une contribution importante à une stratégie globale et efficace d'alphabétisation.

L'équipe de travail du projet alphabétisation au quotidien:
Bernard Vallée, chargé de projets ICEA
François Soucisse, coordonnateur du projet alphabétisation et santé
Rachel Bélisle, consultante